



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

Denominación del Programa de Formación: técnico en asistencia en organización de archivos

Código del Programa de Formación: 134400 versión 2

Nombre del Proyecto Formativo: Implementación de servicios técnicos y tecnológicos que apoyen a la gestión de archivos en el sector empresarial

Fase del Proyecto (si aplica): PLANEACION

Actividad de Proyecto Formativo :

Competencia: SERVICIO AL CLIENTE

Resultados de Aprendizaje: 01 INTERPRETAR EL PROCEDIMIENTO DE ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS TENIENDO EN CUENTA NORMATIVA LEGAL VIGENTE Y LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES. 02 ORGANIZAR DOCUMENTOS DE ARCHIVO TENIENDO EN CUENTA PROCEDIMIENTOS Y NORMATIVA LEGAL VIGENTE

Duración de la Guía de Aprendizaje (horas): 48 horas

2. PRESENTACIÓN

Transforma el archivo en un servicio con propósito: ¡Tú eres el protagonista!

¡Hola, aprendiz archivista!

Bienvenido a una nueva etapa de tu proceso formativo en la que cada actividad será una oportunidad para crecer, descubrir tus capacidades y demostrar el valor que tiene tu rol en la prestación de servicios de información en una entidad.

Hoy más que nunca, las organizaciones necesitan personas como tú: técnicas, organizadas, responsables y con una actitud orientada al servicio. Esta guía te invita a asumir el reto de **diseñar un plan de trabajo eficiente y funcional para la gestión, trámite y organización documental**, aplicando herramientas tecnológicas y, sobre todo, buenas prácticas en el trato con el usuario.

El eje central de esta experiencia es el **desarrollo de la competencia "Servicio al Cliente"**, fundamental para todo profesional que trabaja con información, documentos y personas. A través de este proceso, alcanzarás dos resultados de aprendizaje clave:



- **Reconocer la normativa y el protocolo para la prestación de servicios de información,** con base en políticas y lineamientos institucionales.
- **Suministrar servicios de información conforme a la normativa y los protocolos establecidos.**

A lo largo de las actividades, fortalecerás habilidades como:

Comunicación verbal y no verbal efectiva
Imagen profesional y etiqueta empresarial
Manejo respetuoso y ético de la información
Organización, planeación y trabajo colaborativo
Uso adecuado de herramientas tecnológicas y canales de atención

Además, entenderás por qué el servicio al cliente no es solo una función, sino una actitud y un compromiso con la calidad, la confidencialidad y la eficiencia.

Esta guía no es solo un requisito académico. Es una hoja de ruta que te preparará para destacar en el mundo laboral real.

Cada actividad está diseñada para acercarte al entorno profesional de manera práctica, reflexiva y aplicada.

Te animo a asumir este desafío con responsabilidad, entusiasmo y disciplina. Tu autonomía y organización serán claves para que cada paso deje huella en tu formación y en tu futuro profesional.

¡Comencemos este recorrido con actitud positiva, mente abierta y muchas ganas de aprender!

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- **Descripción de la(s) Actividad(es)**

3.1 Actividades de reflexión inicial

Nombre de la Actividad: El servicio que marca la diferencia”

Descripción de la actividad:

Los aprendices participarán en una actividad de reflexión individual y grupal en la que analizarán situaciones reales y cotidianas de atención al cliente en entornos organizacionales.



A partir de un estudio de caso y preguntas orientadoras, identificarán los factores clave que influyen en la calidad del servicio, tales como la actitud, el manejo de la información, la comunicación, la imagen personal y el cumplimiento de normas y protocolos. El objetivo es que reconozcan la importancia de su rol como prestadores de servicios de información y establezcan un compromiso inicial con su proceso formativo.

Parámetros establecidos:

Ambiente requerido:

Aula de formación presencial o virtual con acceso a proyector, tablero o pizarra digital. En caso de ser virtual, se puede usar una plataforma de videoconferencia con sala de trabajo en grupo (Breakout Rooms).

Estrategias o técnicas didácticas activas:

- ✓ Estudio de caso
- ✓ Lluvia de ideas
- ✓ Conversatorio guiado
- ✓ Preguntas de reflexión individual
- ✓ Socialización grupal

Materiales de formación:

- ✓ Guía de análisis del caso (suministrada por el instructor)
- ✓ Ficha de reflexión individual
- ✓ Pizarra o papelógrafo para tomar notas en grupo

Material de apoyo:

- ✓ Video breve sobre atención al cliente (opcional)
- ✓ Infografía sobre etiqueta y protocolo empresarial
- ✓ Lectura corta sobre el perfil del prestador del servicio de información
- **Duración de la actividad:**
2 horas

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje:

Nombre de la Actividad: Explorando nuestro punto de partida: ¿Qué sabemos del servicio de información



Descripción de la actividad:

El aprendiz participará en una jornada de contextualización del proyecto formativo y de exploración de saberes previos. Iniciaremos con una presentación del propósito del proyecto y su relación con el rol técnico del archivista en la prestación de servicios de información. Posteriormente, los aprendices realizarán un ejercicio diagnóstico utilizando un mapa mental y una dinámica de clasificación para identificar conceptos clave como cliente, servicio, etiqueta empresarial, medios tecnológicos, normativa y protocolo. Esta actividad permitirá al instructor identificar fortalezas, vacíos y oportunidades de articulación con los nuevos contenidos.

Parámetros establecidos:

- **Ambiente requerido:**
Aula de formación presencial dotada con tableros, marcadores, carteleras, y espacio para trabajo en grupo. Si es virtual, se requiere pizarra digital colaborativa (como Jamboard, Miro o Padlet) y plataforma de videoconferencia.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:**
 - Activación de conocimientos previos
 - Elaboración de mapa mental individual o grupal
 - Clasificación de conceptos (dinámica tipo semáforo o “verdadero / falso / no sé”)
 - Conversatorio dirigido
- **Materiales de formación:**
 - Guía visual con los ejes temáticos del programa
 - Lista de conceptos base para el análisis
 - Hoja de trabajo para el mapa mental
- **Material de apoyo:**
 - Video o presentación breve que explique el rol del asistente de archivo en la atención al cliente
 - Glosario inicial de términos (cliente, servicio, normativa, protocolo, medios tecnológicos, etc.)
 - Misión y visión de una entidad real para análisis
 - **Evidencia de aprendizaje:** Producto: Mapa mental con ideas previas
- **Instrumentos de evaluación:**
 - Rúbrica de análisis del mapa mental (claridad, pertinencia, estructura)
- **Duración de la actividad:**
3 horas



3.3 Actividades de apropiación: Analizar conceptos técnicos y normativos aplicados a la organización documental institucional

Descripción de la actividad:

El aprendiz, de manera individual y grupal, **leerá, interpretará y aplicará los conceptos fundamentales** relacionados con la organización de archivos de gestión, el servicio institucional, y las políticas normativas que rigen el manejo documental en entidades públicas y privadas.

Se desarrollarán tres momentos:

1. **Lectura técnica dirigida** de fragmentos normativos (Ley 594 de 2000, Acuerdo 060 de 2001, Ley 1581 de 2012, entre otros) y manuales institucionales (misión, visión, política de acceso a la información, reglamento de atención al usuario).
2. **Construcción de un mapa conceptual** digital o físico, en el que se integren los conceptos de: ciclo vital del documento, tipos documentales, principios archivísticos, servicio al cliente, protocolo y confidencialidad.
3. **Desarrollo de un taller escrito**, en el que el aprendiz responda preguntas de análisis y aplique los conceptos a situaciones hipotéticas (ej. qué procedimiento aplicaría si un usuario solicita información de un expediente reservado, cómo se garantizaría la trazabilidad documental, etc.).

Ambiente requerido: Ambiente de formación.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Mapas conceptuales colaborativos-Taller de aplicación

Materiales de formación: Cuaderno, computador, lápices, marcadores, acceso a internet-Hojas para mapa conceptual. Material de apoyo: **Ley 594 de 2000 (Ley General de Archivos)-Acuerdo 060 de 2001 del AGN**

Evidencia de aprendizaje: **Mapa conceptual individual o grupal-Taller con análisis aplicado a casos**

Instrumentos de evaluación: Rúbrica con los siguientes criterios:

Integración adecuada de conceptos archivísticos y normativos

Aplicación contextualizada de la teoría a situaciones reales o hipotéticas

Uso de lenguaje técnico y claridad en la argumentación

Presentación estructurada y ordenada de mapa y taller

Participación activa en la actividad

Duración de la actividad: 10 horas



3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

Nombre de la Actividad: Construyendo las bases del servicio con propósito

Descripción de la actividad:

Durante esta fase, los aprendices participarán en una serie de actividades orientadas a la conceptualización y teorización de los principales temas relacionados con el servicio al cliente en la gestión documental. A través de lecturas guiadas, análisis colaborativo, construcción de organizadores gráficos y exposiciones, se abordarán temas como:

- ✓ Definición y tipología de cliente/usuario
- ✓ Imagen personal y etiqueta empresarial
- ✓ Ciclo y momentos de verdad del servicio
- ✓ Normas de protocolo y normatividad asociada a la prestación del servicio
- ✓ Canales y medios tecnológicos de atención
- ✓ Estrategias de atención al cliente y normativas de PQRSF

Estas actividades se desarrollarán en tres sesiones, permitiendo la apropiación progresiva del conocimiento, la colaboración entre aprendices y el uso de materiales que fomentan el pensamiento crítico y la argumentación.

Ambiente requerido: Ambiente de Formación.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Exposiciones por equipos

Materiales de formación: Lecturas estructuradas (fragmentos de normas, protocolos institucionales y manuales de atención)

Material de apoyo: Portafolio de servicios de entidades reales (para análisis comparativo) Normativa PQRSF y Ley 1581 de 2012 sobre manejo de datos personales

Evidencia de aprendizaje: Exposición grupal temática- Participación en análisis colaborativo- Presentaciones.

Instrumentos de evaluación: Rúbrica de evaluación de exposiciones (claridad, contenido, uso de ejemplos, dominio del tema)

Duración de la actividad:

15 horas, distribuidas en tres sesiones de 5 horas cada una:



- Sesión 1: Cliente, servicio, ciclo y momentos de verdad
- Sesión 2: Imagen personal, relaciones interpersonales y protocolo
- Sesión 3: Normativa del servicio, PQRSF y canales tecnológicos de atención

4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
	Aplicar procedimientos de trámite, organización y conservación en el uso de datos para la atención y servicio de información en el archivo de gestión de una dependencia.	<p>Explorando nuestro punto de partida: ¿Qué sabemos del servicio de información?</p> <p>Analizar conceptos técnicos y normativos aplicados a la organización documental institucional</p> <p>Construyendo las bases del servicio con propósito</p>	<p>Mapa mental con ideas previas</p> <p>Mapa conceptual individual o grupal</p> <p>Taller con análisis aplicado a casos</p> <p>Exposición grupal temática</p>	<p>Argumenta el alcance de las relaciones interpersonales en el servicio, teniendo en cuenta manual de funciones, misión y visión de la entidad.</p> <p>Reconoce criterios de Confidencialidad de la información y manejo de datos personales de acuerdo con normativa interna.</p> <p>Reconoce criterios de Confidencialidad de la información y manejo de datos personales de acuerdo con normativa interna.</p>	<p>Rúbrica de análisis del mapa mental (claridad, pertinencia, estructura)</p> <p>Rúbrica Mapa Conceptual</p> <p>Rúbrica de evaluación de exposiciones</p>



--	--	--	--	--	--

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Archivo de Gestión: Conjunto de documentos en trámite, sometidos a consulta frecuente o administrativa y que se conservan en una unidad administrativa por un período determinado.

Ciclo Vital del Documento: Fases por las que atraviesa un documento desde su producción o recepción, hasta su eliminación o conservación permanente.

Conservación Documental: Conjunto de medidas preventivas o correctivas que aseguran la protección física y funcional de los documentos.

Cuadro de Clasificación Documental (CCD): Instrumento archivístico que organiza los documentos por series y subseries conforme a las funciones de la entidad.

Serie Documental: Conjunto de documentos que comparten características comunes por su contenido, función y tipo de trámite.

Transferencia Documental: Proceso mediante el cual se trasladan documentos del archivo de gestión al archivo central o histórico, según las normas establecidas.

Normas Técnicas Archivísticas: Conjunto de lineamientos definidos por el Archivo General de la Nación para regular el manejo de los documentos.

Valoración Documental: Proceso mediante el cual se determina el valor primario o secundario de los documentos para definir su permanencia, conservación o eliminación.

Formato de Inventario Documental: Registro técnico que identifica detalladamente los documentos a transferir entre archivos.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Construya o cite documentos de apoyo para el desarrollo de la guía, según lo establecido en la guía de desarrollo curricular. (**BIBLIOGRAFÍA / WEBGRAFÍA**).

1. **Chiavenato, I.** (2011). *Comportamiento organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones*. McGraw-Hill.



Aporta conceptos sobre la atención y comunicación interpersonal, fundamentales en la atención al cliente interno y externo.

2. **Kotler, P. & Armstrong, G.** (2012). *Fundamentos de marketing*. Pearson Educación.

Referencia sobre la importancia del cliente, calidad en el servicio y experiencia del usuario.

3. **Zamora, A.** (2014). *Calidad en el servicio y atención al cliente*. Editorial Trillas.

Aborda estrategias para garantizar una atención efectiva y profesional en contextos empresariales.

4. **Norma Técnica Colombiana NTC 5665:2006** – Servicio al cliente.

Establece requisitos para una atención eficaz, oportuna y profesional al cliente.

5. **González, A. & Castellanos, J.** (2013). *Archivo General de la Nación - Guía para la atención al usuario en archivos*. AGN.

Documento oficial con lineamientos específicos para la atención en unidades de información.

REFERENTES WEBGRÁFICOS

1. **Archivo General de la Nación** – <https://www.archivogeneral.gov.co>

Portal con normatividad vigente, guías de atención y gestión documental, servicio al ciudadano y buenas prácticas archivísticas.

2. **Servicio Nacional de Aprendizaje SENA** – Biblioteca Digital
<https://biblioteca.sena.edu.co>

Repositorio de recursos actualizados sobre competencias laborales, atención al cliente, calidad de servicio y procedimientos administrativos.

3. **ICONTEC Internacional** – <https://www.icontec.org>

Consultas sobre normas técnicas aplicadas en servicio al cliente, gestión documental y calidad organizacional.

4. **Normas ISO 9001:2015** – Sistemas de gestión de la calidad.

Estandariza procesos de mejora continua en la atención al cliente, aplicables también en la gestión documental y administrativa.



7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Adriana Murillo Andrade	Instructor	CEAI	23/07/2025

8. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					